

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis pada bab-bab terdahulu, berikut disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bentuk penggantian kerugian pihak penjual kepada pihak pembeli, yaitu pihak penjual memberikan informasi dan menjelaskan kepada pembeli untuk syarat HP yang digaransi. Bentuk ganti rugi kepada pembeli yaitu dengan syarat seperti apa yang sudah ditentukan dalam perjanjian jual beli *handphone*. Sedangkan bentuk penggantian kerugian yang dilakukan oleh penjual terhadap pengajuan yang dilakukan oleh pembeli adalah apabila HP bisa di service akan dilakukan service pada kerusakan, tetapi untuk garansi personal menawarkan, ketika dari garansi distributor meminta service ganti rugi atau garansi memakan waktu yang lama (biasanya sampai 3 bulan). Outlet menawarkan untuk service dengan membayar sejumlah uang, biasanya 50 ribu sampai 100 ribu.
2. Tanggung jawab pihak penjual dalam hal pelaksanaan pemberian penggantian kerugian tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Penjual tetap memberikan ganti rugi penuh terhadap pembeli dengan syarat yang dijelaskan dan syarat yang terdapat dalam nota pembelian.

Penyelesaiannya apabila pengajuan ganti rugi yang dilakukan oleh pembeli tidak dapat diterima oleh penjual adalah ketika penjual sudah melakukan pembongkaran HP, cek fisik HP dan lain-lain ternyata kerusakan tersebut adalah dari pihak pembeli (*human error*). Pihak outlet menolak pengajuan garansi tersebut, akan tetapi outlet tetap menerima HP tersebut untuk diservice. Penggantian kerugian yang dilakukan oleh penjual tidak dapat diterima oleh pembeli adalah opsi yang diberikan yaitu ganti rugi unit HP atau pengembalian uang, tetapi uang tersebut dipotong 30% sesuai nota.

B. Saran

1. Seyogyanya pihak penjual menjelaskan secara detail atas barang milik pembeli sehingga pembeli mengetahui hak dan kewajibannya, dan tahu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan garansi dan pembeli menjadi lebih paham apabila nantinya HP yang dibelinya mengalami kerusakan.
2. Seyogyanya pihak pembeli ikut memantau atau pengawasan terhadap proses service barang yang dilakukan pihak outlet sehingga hak pihak pembeli terlindungi, pembeli bisa tahu waktu yang ditentukan atau diberikan, dan dapat dikendalikan oleh pembeli.